

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

Atromb

**Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	137
Besvarelser fra afsnittets patienter:	78
Afsnittets svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

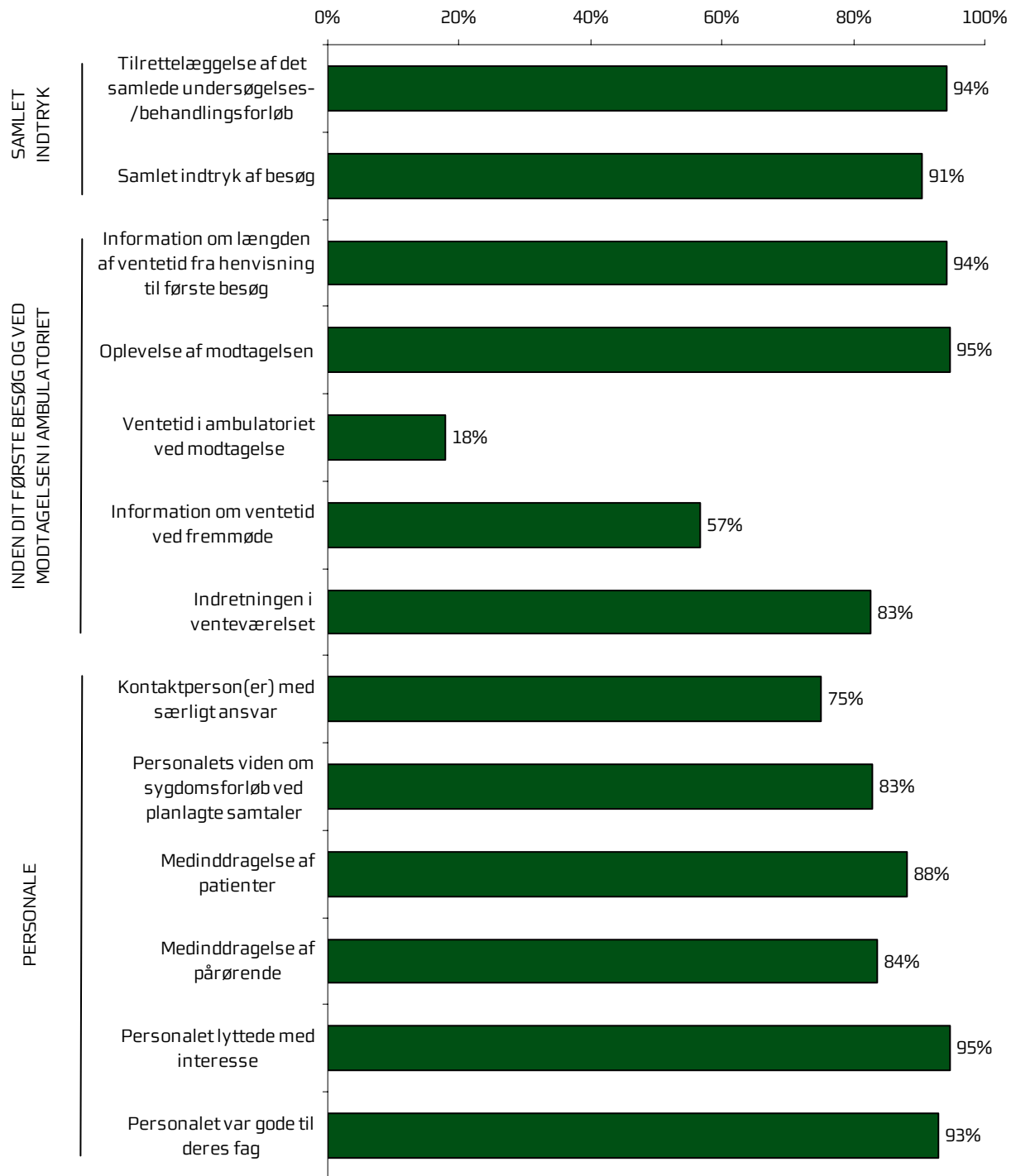
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

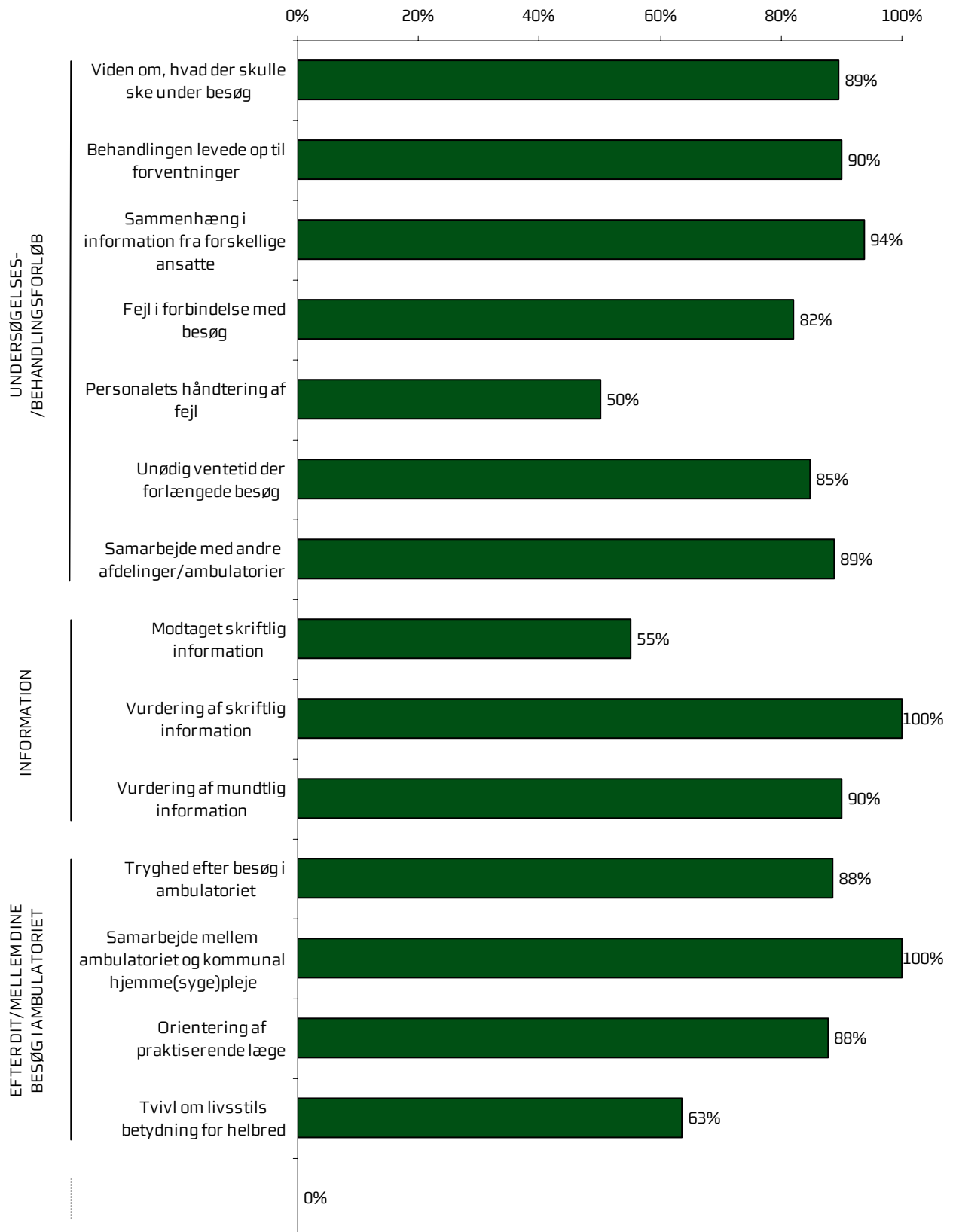
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

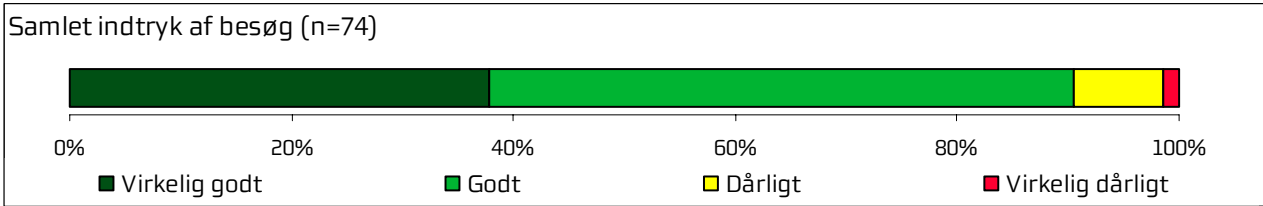
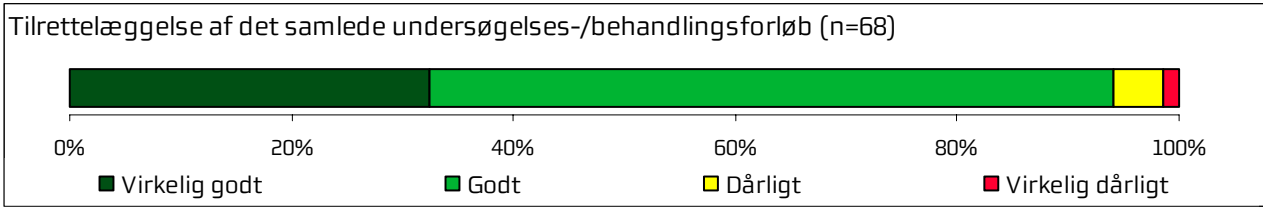
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

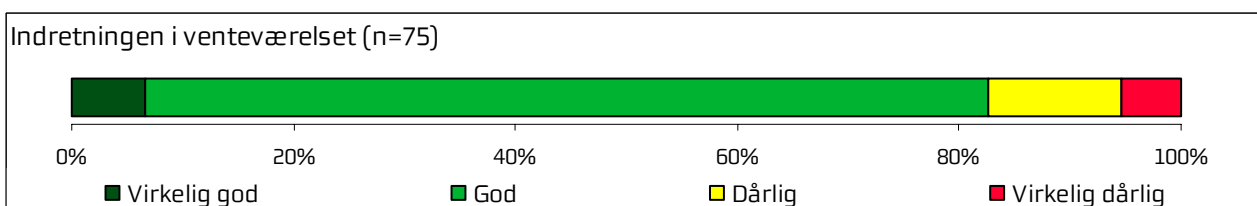
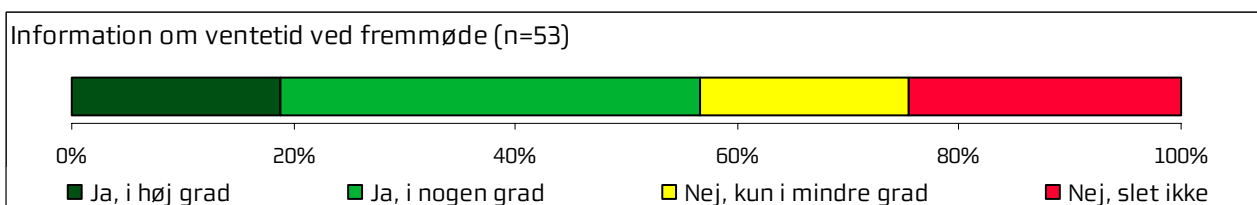
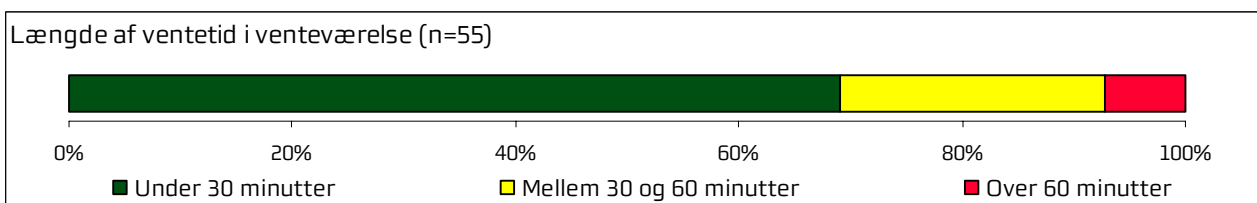
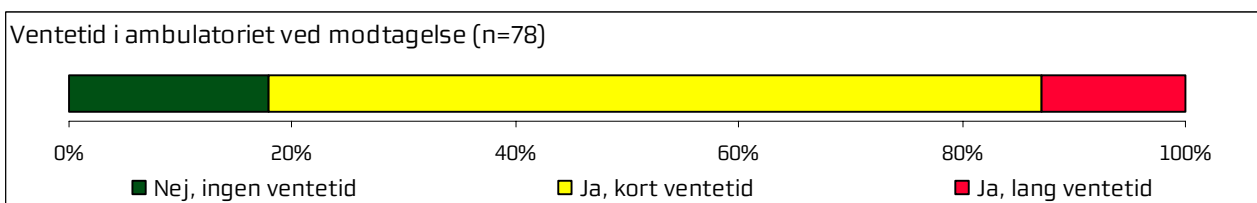
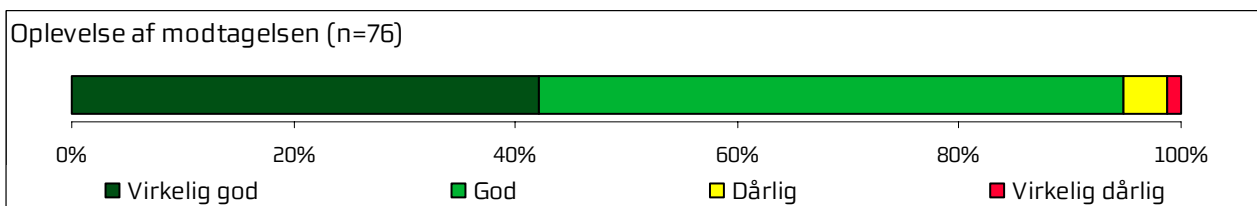
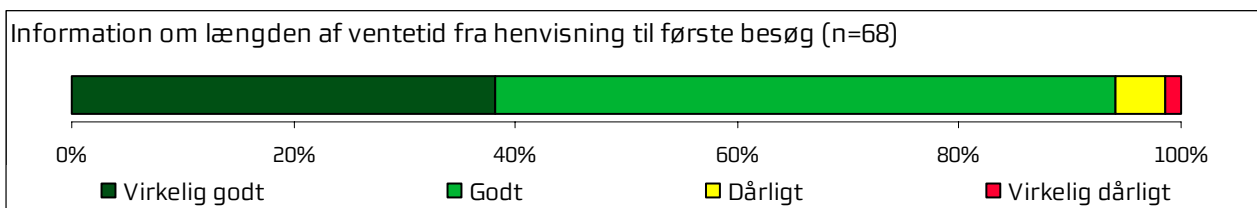
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

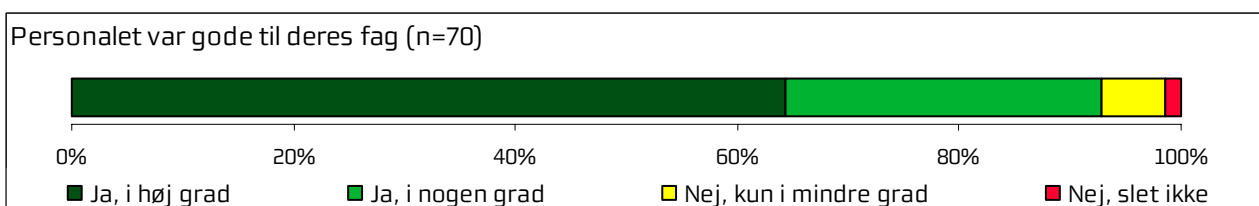
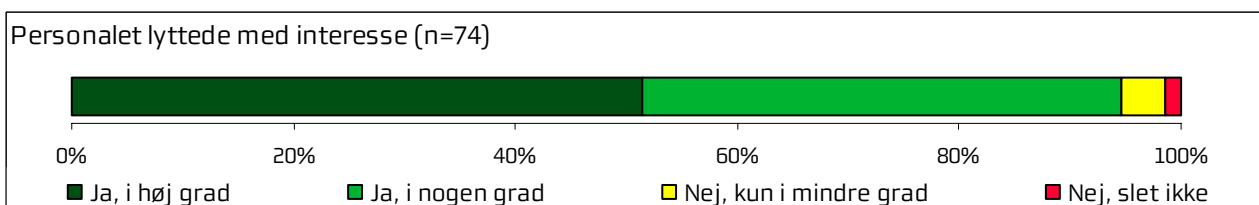
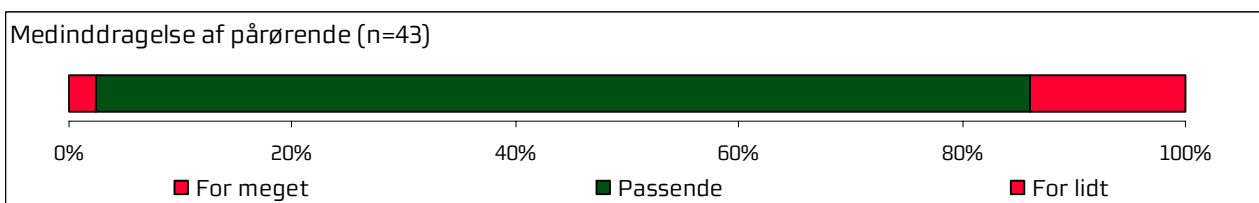
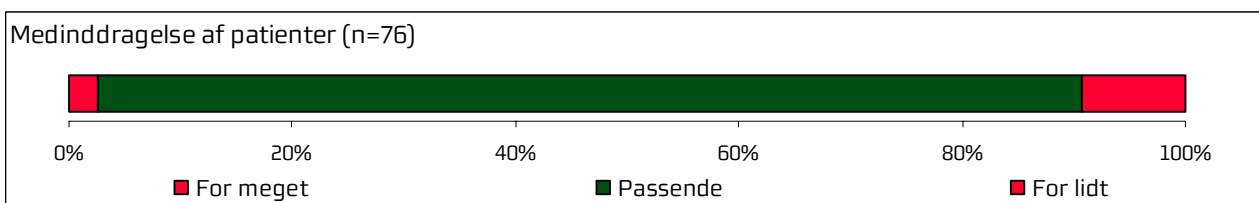
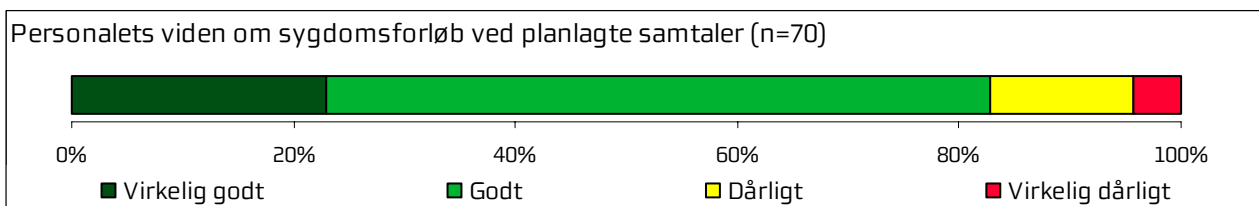
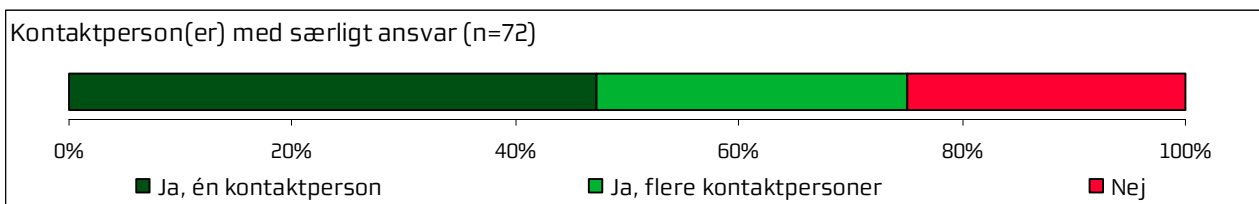
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	100%*	86%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	100%*	88%	95%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	96%	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	92%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	18%	-	-	50%*	10%	24%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	57%	-	-	69%	19%*	35%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83%	-	-	89%	48%*	71%*

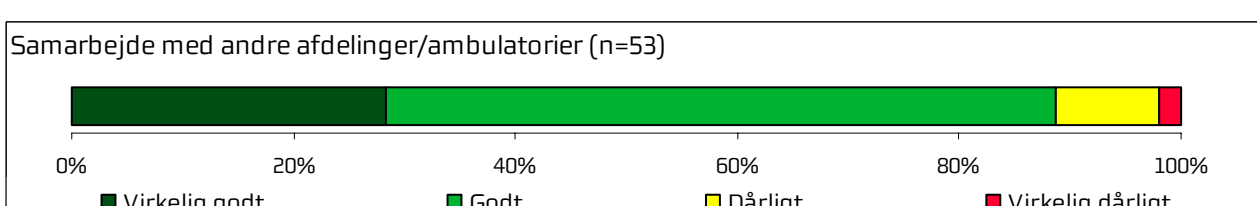
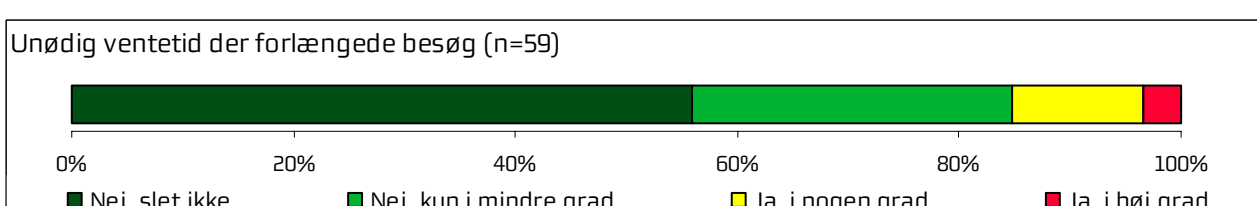
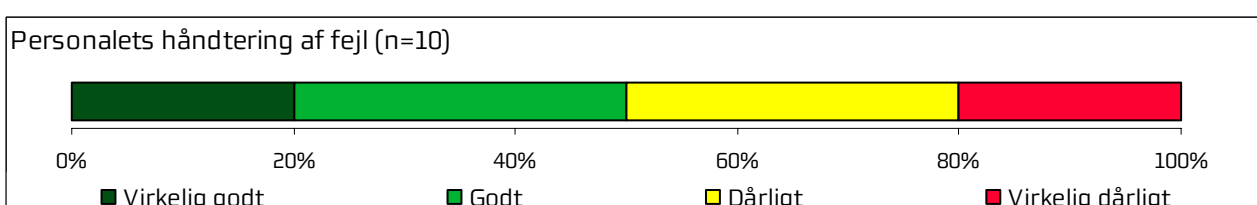
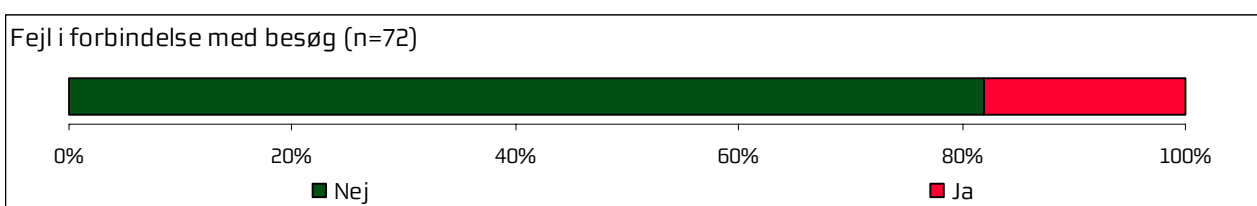
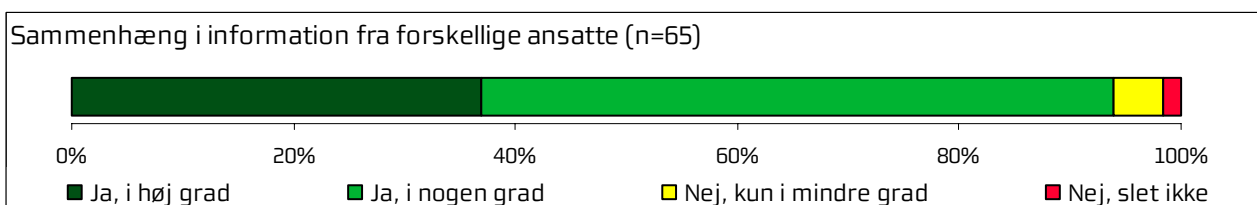
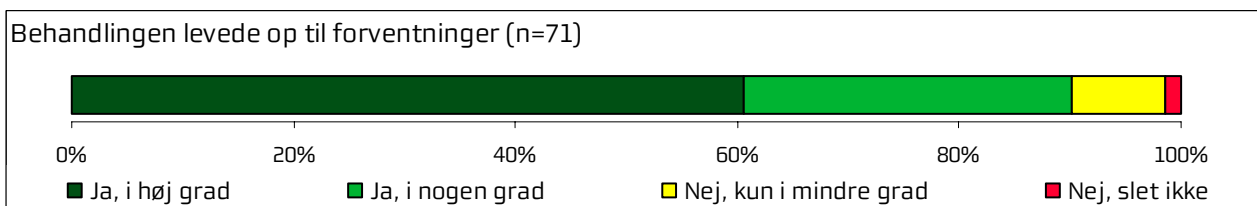
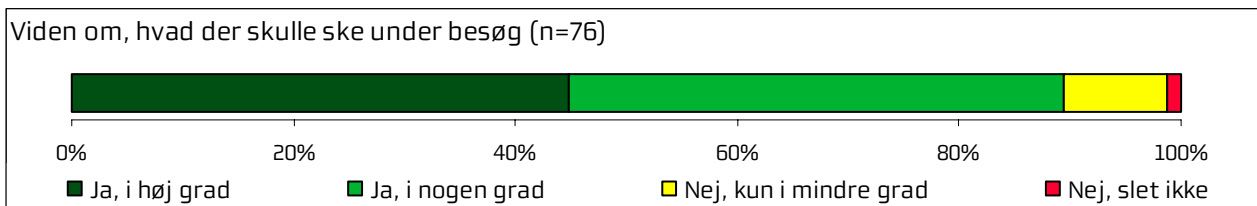
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75%	-	-	96%*	54%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83%	-	-	100%*	78%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	99%*	79%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	100%*	69%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	100%*	85%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93%	-	-	100%*	92%	97%

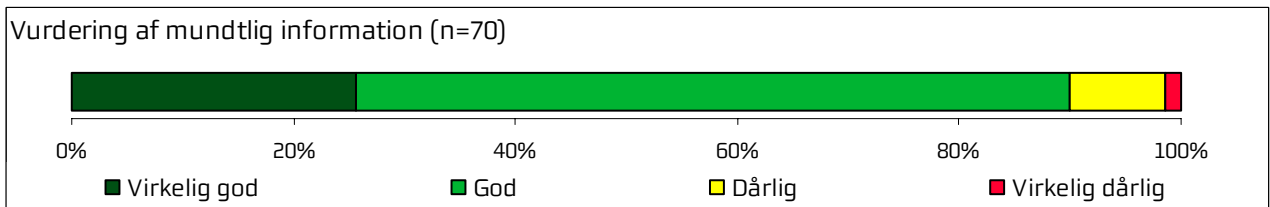
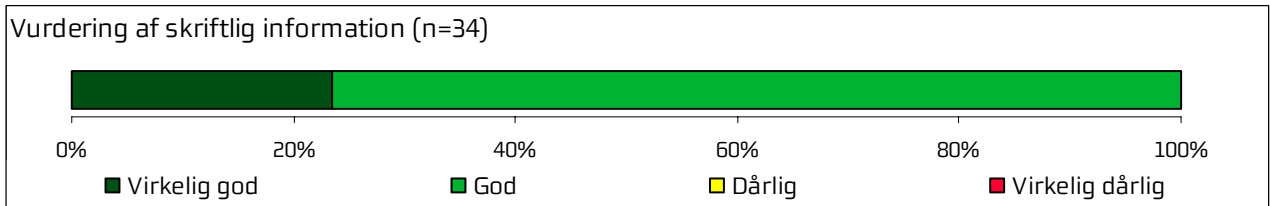
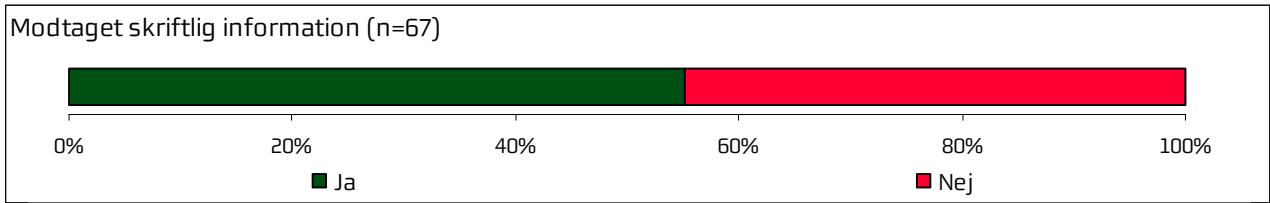
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	96%	72%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90%	-	-	100%*	79%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	98%	82%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	95%*	73%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50%	-	-	100%*	25%	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85%	-	-	96%*	67%*	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	100%*	77%	88%

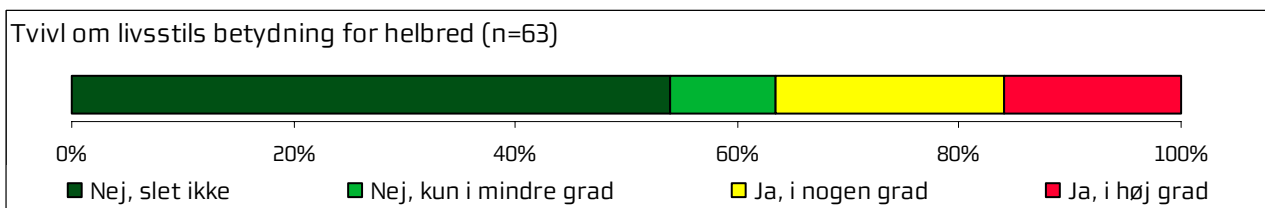
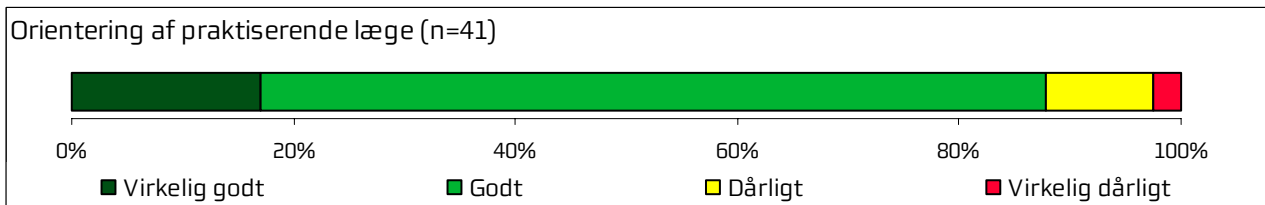
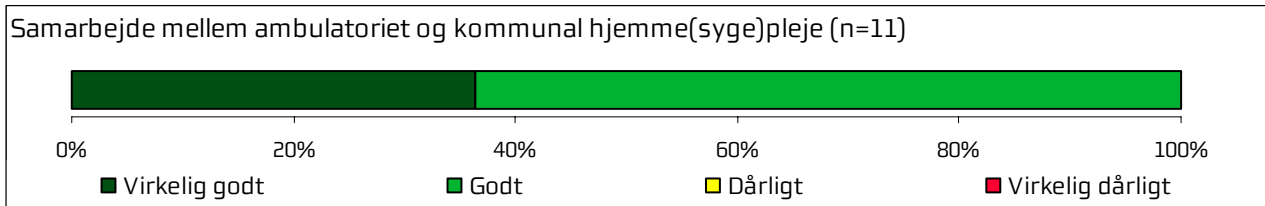
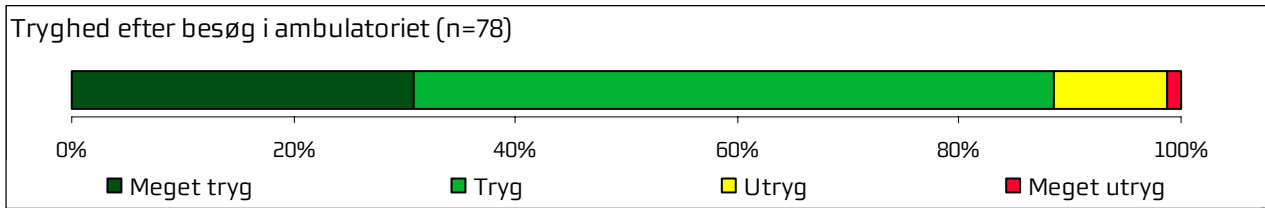
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	55%	-	-	80%*	37%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	89%*	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	87%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

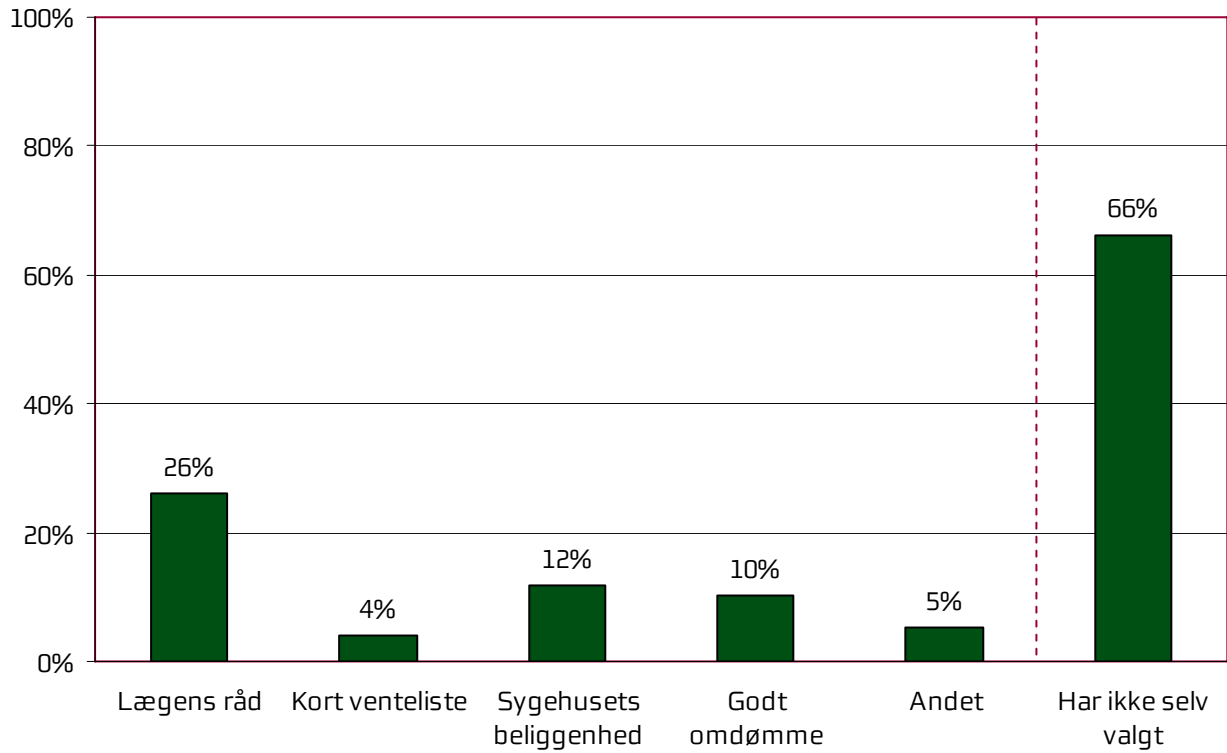


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	99%*	82%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	70%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	100%*	57%*	81%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63%	-	-	91%*	60%	75%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Atromb

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg syntes i det hele taget at have fået en god og fyldestgørende behandling og næsten ingen ventetid og hurtig besked med det, jeg havde været til. I det hele taget en god oplevelse.	Godt
3	Allerførste gang jeg og min kone var der, kom vi i samtale i et lille rum. De andre gange foregik det på gangen eller i venteværelset.	Godt
5	Ved min afsluttende lægesamtale bekymrede det mig, at han ikke tog notater under vores samtale. Han har åbenbart også glemt aftalen om at henvise mig til andet sygehus for en raffineret CT-scanning, som man ikke kan udføre på Skejby.	Dårligt
7	Der er meget stor forskel på den lægelige kompetence ved hvert enkelt besøg. Det varierer fra godt til dårligt. Nogle gange kan jeg ikke rigtig på svar på mine spørgsmål. Hvis det var muligt ville et tættere samarbejde med AHA måske kunne give mig svar på nogle spørgsmål. Kun de vigtigste naturligvis. Ellers er der en venlig og imødekommende atmosfære på klinikken.	Intet svar
8	Synes ikke, at jeg har fået tryghed fra ambulatoriet efter en meget voldsom blodprop-oplevelse. Der har også været rigtig mange modstridende oplysninger fra de forskellige hospitaler, ville helst have fortsat på Skejby Sygehus, hvor jeg blev behandlet efter akut indlæggelse på Kommunehospitalet. Men kunne ikke selv bestemme p.g.a. bopæl.	Dårligt
9	Har mødt stor imødekommenhed og har følt, at personalet er kompetente. Derfor en god oplevelse.	Godt
14	Ventetiden ok i starten, men et måleinstrument viste sig ikke at virke - og så blev der ventetid, desværre. Ellers fin behandling.	Virkelig godt
16	Smilende, muntert, venligt.	Virkelig godt
17	Få ændret en dato til en dato, hvor pårørende kunne uden problemer.	Virkelig godt
18	Meget nærværende og professionelle.	Virkelig godt
22	Mangler parkeringspladser.	Godt
23	Har en gang prøvet at tilbringe tre timer i venteværelset for en samtale, der kunne være foretaget på telefon. Mangler stadig forklaring på, hvad sygehuset undersøger, og hvad jeg selv kan gøre for eventuelt at forbedre resultatet. Måske blive medicinfri.	Dårligt
24	Meget fint, at jeg straks efter ambulatoriebesøg kunne starte døgnblodtryksmåling. Dette var ikke oprindeligt planlagt.	Godt





Atromb

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Mine papirer var blevet væk, derfor var der ventetid.	Godt
4	Den læge, jeg skulle ind til, var syg, og det blev jeg først orienteret om efter tre timer. Der er alt for mange skiftende læger. Jeg tror, det vil spare tid med en gennemgående læge - både for lægen og patienten.	Godt
5	Det er træls at sidde på gangen og høre andres sygehistorie - ligesom det er træls for andre mennesker at lytte til min.	Dårligt
6	Som patient iscenesættes man på en uklar måde. Det er vist nok irriterende forkert, når jeg flere gange har meldt min ankomst.	Dårligt
10	Ifølge ventelisten 4 uger - ventetiden blev ca. 13 uger.	Godt
12	Ved indkaldelse til børnelægeklinik bliver jeg gjort opmærksom på evt. ventetid.	Intet svar
20	Det virker fabriksagtigt at få taget blodtryk i venteværelset.	Godt
24	Jeg kunne af personlige grunde ikke møde til den planlagte tid, men aftalte så telefonisk på kontaktnummeret et par dage før, at jeg bare skulle møde op lidt senere på dagen. Når man møder i venteværelset, bliver man på skilte informeret om bare at sætte sig, hvilket jeg gjorde. Personalet var ikke klar over, at jeg nu var mødt, hvorfor ventetiden blev temmelig lang, inden jeg fik kontakt med personale. Foreslår, at man skal melde sig, når man ankommer.	Godt

Atromb

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Alt for forskellige læger.	Godt
	5	Det viste sig, at jeg ikke tilhørte målgruppen for operationen, da jeg ikke havde nedsatte funktioner.	Dårligt
	13	Fik først medicin, der forværrede problemet derefter - efter nogle dage og afhentning af ambulance - en "rigtigere" medicin, som siden har løst problemet.	Godt
	19	Medbragt fra speciallæge, bortkommet.	Godt



Atromb

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	1 Top professionelt! Amtssygehuset burde UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER lukkes/flyttes til Skejby! Det kan kun blive tilbagegang på alle fronter og for alle parter!	Virkelig godt
✎	3 Jeg blev virkelig rigtig godt oplært i brugen af at behandle mig selv med Innohep.	Godt
✎	4 Der bør være en gennemgående læge - hvis han/hun er syg så hellere en ny tid. Det er træls med en ny læge. Der kan lettere ske fejl ved lægeskift.	Godt
✎	5 Jeg blev afsluttende visiteret til CT-scanning på andet sygehus, da Skejby ikke selv har de nødvendige CT-scannere. Det har man vidst efterfølgende glemt, jeg har i hvert fald ikke hørt noget endnu.	Dårligt
✎	6 Det bør kunne gøres bedre.	Dårligt
✎	10 Jeg mener ifølge aftale med læge, at jeg ville få skriftlig information, hvilket jeg ikke har fået.	Godt
✎	11 Der har absolut ikke været noget at sige forløbet på. Jeg har fået en fin behandling af venligt og dygtigt personale.	Virkelig godt
✎	15 Jeg har kun haft én kontaktperson.	Virkelig godt
✎	16 Alt OK!	Virkelig godt
✎	18 Uhyre meget sikkert personale - og behandling.	Virkelig godt
✎	21 Jeg er forsøgspatient. De sygeplejersker og laboranter kan ikke få ros nok. De har virkelig styr på det.	Intet svar

Atromb

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	For mange skiftende læger. Der bør være en gennemgående læge.	Godt
	5	De ansatte virker umiddelbart engagerede. Dette engagement falder i takt med, jeg tilsyneladende falder udenfor målgruppen for denne behandling.	Dårligt

